

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB**  
**Centro de Ciências Sociais Aplicadas – CCSA**  
**Departamento de Administração – DA**

**COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS PROEMINENTES E  
DEFICITÁRIAS DE ESTAGIÁRIOS DA GERAÇÃO Z**

**ANA GABRIELA GOMES MOTA**

João Pessoa  
Outubro de 2018

ANA GABRIELA GOMES MOTA

## **COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS PROEMINENTES E DEFICITÁRIAS DE ESTAGIÁRIOS DA GERAÇÃO Z**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como um dos requisitos indispensáveis à obtenção do título de Bacharel em Administração, pelo Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

**Professor (a) Orientador (a):** Dr.<sup>a</sup> Ana Carolina Kruta de Araújo Bispo

João Pessoa  
Outubro de 2018

## **Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

M917c Mota, Ana Gabriela Gomes.

Competências socioemocionais proeminentes e deficitárias de estagiários da Geração Z / Ana Gabriela Gomes Mota. – João Pessoa, 2018.

43f.: il.

Orientador(a): Prof<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ana Carolina Kruta de Araújo Bispo.

Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) – UFPB/CCSA.

1. Competências socioemocionais. 2. Geração Z. 3. Inteligência Emocional. 4. Administração. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:658(043.2)

## Folha de Aprovação

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a Conclusão de Curso do Bacharelado em Administração.

**Aluna:** Ana Gabriela Gomes Mota

**Trabalho:** Competências socioemocionais proeminentes e deficitárias de estagiários da Geração Z

**Área da pesquisa:** Ensino e Pesquisa em Administração

**Data de aprovação:** 23 / 10 / 18

## Banca Examinadora



Dr.ª Ana Carolina Kruta de Araújo Bispo  
Orientadora

---

Membro 1

---

Membro 2

Com o coração cheio de gratidão, dedico este trabalho primeiramente à Deus, pois sempre esteve me sustentando nessa trajetória que por vezes não foi fácil. Dedico também à minha mãe, Helenice Gomes (*in memoriam*), que me inspira todos os dias e lá do céu sei que se orgulha de mim. Ao meu pai, Agenor Mota que sempre prezou pela minha educação e ao meu esposo, Felipe Medeiros, que em nenhum momento deixou de acreditar em mim e me deu seu apoio em todos os momentos dessa caminhada.

## AGRADECIMENTOS

À Deus, pois pela sua infinita graça, amor e bondade pude chegar até aqui. Tenho convicção de que sem ele, nada disso seria possível. Em todos os momentos esteve comigo, me ajudando a passar por cada fase dessa trajetória. Não poderia deixar de reconhecer a minha total dependência dEle.

À minha querida mãe, Helenice Gomes (*in memorian*), que foi e sempre será o meu maior exemplo de garra e coragem. Desde pequena me incentivou a ter sonhos e buscá-los, isso fez total diferença em minha vida durante essa jornada, pois imagino sua felicidade e vibração se estivesse aqui comigo.

Ao meu pai, Agenor Mota, que sempre lutou para me proporcionar a melhor educação possível e me incentivou ainda pequena a buscar conhecimento e conquistar meus sonhos.

Ao meu querido esposo, Felipe Medeiros, que foi o meu ponto de apoio e força durante toda essa trajetória, me inspirando com sua determinação e me mostrando que sou capaz de ir além do que imagino.

À toda minha família, especialmente à minha tia Evanice Gomes e meu tio Evanildo Gomes, agradeço por todo amor, cuidado e por de alguma forma ter contribuído com a realização desse sonho.

À minha orientadora, Dr<sup>a</sup> Ana Carolina Kruta, pela confiança e por todo conhecimento transmitido com tanta paciência e amor por sua profissão, que me fez ficar ainda mais apaixonada por Recursos Humanos, me trazendo a certeza de que quero seguir carreira nessa área tão incrível da Administração.

À José Wilker Lucena, que me ajudou nesta pesquisa, contribuindo significativamente com todo o seu conhecimento e apoio.

À professora, Dr<sup>a</sup> Diana Teixeira, que me apoiou nessa pesquisa e contribuiu significativamente para a realização desse estudo com sua atenção, carinho e grande conhecimento.

À todos os meus amigos, que sonharam junto comigo e que sempre me deram a certeza de que posso contar com cada um em toda e qualquer situação, registro o meu muito obrigada.

À todos que contribuíram direta ou indiretamente para a realização desse sonho, que é a minha formação acadêmica.

*“Dificuldades preparam pessoas comuns para  
destinos extraordinários. “*

*(C. S. Lewis)*

## RESUMO

O objetivo desse estudo, de natureza quantitativa e descritiva, é identificar as competências socioemocionais proeminentes e deficitárias dos estagiários da Geração Z, a partir de uma pesquisa com alunos do curso de Administração, nascidos a partir do ano de 1993 e que estão realizando estágio ou já o realizaram após o início de sua graduação. Essa pesquisa surgiu a partir da identificação da necessidade de se estudar esse grupo de pessoas, tendo em vista que não existe ainda um estudo das competências socioemocionais voltado para esse público. Entende-se a importância dessa pesquisa, pois a Geração Z está ingressando no mercado e as empresas e gestores têm a necessidade de entender e desenvolver ferramentas para gerir essas competências que majoritariamente, causam grandes impactos no alcance de resultados e influenciam diretamente na performance desses profissionais. A partir do questionário aplicado, identificou-se que as cinco competências socioemocionais estabelecidas por Silva, Bispo e Macêdo (2018) – Consciência Emocional; Regulação Emocional; Consciência Social; Autodomínio e Criatividade Emocional – são proeminentes no grupo de estagiários estudado. Valendo destacar a Consciência Social, que dentre elas se destacou com maior média. Os resultados obtidos e análises dos dados, permitem grande reflexão acerca da dinamicidade dessas competências e mostram a necessidade e importância de constantes estudos acerca desse tema, contribuindo para o progresso nos estudos sobre as competências socioemocionais, identificando de maneira mais específica o comportamento proeminente – que se tem em grande quantidade, se sobressai – e deficitário – que está em falta – dessas competências na geração ingressante no mercado.

**Palavras-Chave:** Autodomínio. Competências Socioemocionais. Consciência Emocional. Consciência Social. Criatividade Emocional. Geração Z. Regulação Emocional



## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 – Gerações e suas características.....	14
Quadro 2 – Escala CSE.....	24
Quadro 3 – Competências Socioemocionais Proeminentes e Deficitárias da Geração Z....	29
Quadro 4 – Estatística de Grupos – Gênero.....	31
Quadro 5 – Competências socioemocionais e os Gêneros.....	31
Quadro 6 – Idade dos Participantes da Pesquisa.....	32
Quadro 7 – Renda dos Participantes da Pesquisa.....	32
Quadro 8 – Tempo de Graduação dos Participantes da Pesquisa.....	33
Quadro 9 – Tempo de Estágio dos Participantes da Pesquisa.....	33
Quadro 10 – Competências Socioemocionais e o Tempo de Graduação.....	33
Quadro 11 – Competências Socioemocionais e o Tempo de Estágio.....	34
Quadro 12 – Identificando as Emoções da Geração Z.....	35

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Medidas Descritivas do Construto Consciência Emocional.....	25
Tabela 2 – Medidas Descritivas do Construto Regulação Emocional.....	26
Tabela 3 – Medidas Descritivas do Construto Consciência Social.....	26
Tabela 4 – Medidas Descritivas do Construto Autodomínio.....	27
Tabela 5 – Medidas Descritivas do Construto Criatividade Emocional.....	28
Tabela 6 – Escala de Mensuração das CSE.....	29

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 – Ciclo das Emoções.....	20
Figura 2 – Escala de CSE.....	21

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

APS	Agências da Previdência Social
CSE	Competências Socioemocionais
IE	Inteligência Emocional
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
ISE	Inteligência Socioemocional
QI	Quociente de Inteligência
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
<i>Zees</i>	Geração Z

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1 As Gerações.....	14
2.1.1 Gerações <i>Baby Boomers</i> , X e Y.....	15
2.1.2 Geração Z.....	16
2.2 Competências Socioemocionais.....	18
2.2.1 Consciência Emocional.....	21
2.2.2 Regulação Emocional.....	22
2.2.3 Consciência Social.....	22
2.2.4 Autodomínio.....	22
2.2.5 Criatividade Emocional.....	22
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	23
3.1 Procedimento de Análise dos Dados.....	23
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	25
4.1 Análise das Medidas Descritivas.....	25
4.2 Correlação entre os construtos das CSE (Proeminentes e Deficitárias).....	28
4.3 Frequências Estatísticas – Gênero.....	30
4.4 Perfil dos Respondentes da Pesquisa.....	32
4.5 Frequência Estatística – Tempo de Graduação.....	33
4.6 Frequência Estatística – Tempo de Estágio.....	34
4.7 Identificando as Emoções da Geração Z.....	34
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	35
6 REFERÊNCIAS.....	37
APÊNDICE A.....	39

## 1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho é formado por pessoas de diversas gerações, a geração Z por sua vez, ingressante nesse mercado, se depara com uma realidade diferente das gerações anteriores. Diversas mudanças ocorreram no contexto organizacional e, concomitantemente, as pessoas também passaram por mudanças, incluindo as suas competências socioemocionais (CSE). A ideia de competência no âmbito organizacional surgiu em meados da década de 70, por meio dos estudos de McClelland (1976), com a publicação do artigo intitulado “*Testing for competence rather than for intelligence*”, onde se questionava os testes de aptidão americanos.

Em 1983, Gardner introduziu a teoria das múltiplas inteligências, descrevendo as inteligências interpessoais e intrapessoais como necessárias para um indivíduo conhecer suas próprias emoções, as emoções dos outros e interagir socialmente. Nessa teoria, a inteligência intrapessoal se caracteriza pelo autoconhecimento e a capacidade de agir com base nesse conhecimento, enquanto que a inteligência interpessoal é muito mais atrelada a perceber, entender e responder adequadamente o humor, temperamento e desejo de outras pessoas.

A partir desses estudos, se popularizaram os testes de QI (Quociente de Inteligência), em que pesquisadores como Goleman (1995) e Salovey e Mayer (1990) compreenderam que a inteligência cognitiva, sozinha, não poderia prever o comportamento dos seres humanos e para defender esse conceito argumentaram que o pensamento emocional contribui de forma significativa para a inteligência emocional, dando origem ao artigo seminal intitulado Emotional Intelligence. No que diz respeito às emoções, essas constituem um desafio ao ser humano, uma vez que requer a capacidade de pensar sobre si e sobre a sua relação com o mundo. Majoritariamente, as emoções não são atos racionais, pois derivam de um amplo campo de experiências, personalidade e outros implicadores internos. A harmonia e equilíbrio entre a mente racional e emocional fundem-se numa reciprocidade e desenvolvem a inteligência emocional.

Nos anos 2000, surgem as Competências Socioemocionais com um papel central na definição de um indivíduo emocionalmente inteligente (BAR-ON, 2000). Sendo caracterizada como expressões da Inteligência Emocional em situações complexas, dinâmicas e em vários contextos como escola, trabalho e casa, por exemplo. Essas competências são colocadas como complexas, pois envolvem a integração entre emoções, cognições e comportamentos em diferentes momentos da vida de um ser humano.

Diante desse contexto, têm se falado muito entre as grandes empresas sobre como a capacidade de lidar com as emoções pode impactar nos relacionamentos interpessoais dentro do âmbito organizacional e principalmente, como utilizar os aspectos emocionais e comportamentais de funcionários para um melhor desempenho profissional.

Assim, apresenta-se como objetivo desse estudo a identificação de quais são as competências socioemocionais proeminentes – aquelas que se sobressaem diante das demais, ou sejam, se destacam – e quais competências se caracterizam como deficitárias – está em déficit/falta – da geração Z. Esses, segundo Mattewman (2012) e Tapscott (2010), são aqueles nascidos a partir do ano de 1993 e também denominados de “Geração Digital” ou “Geração Internet”. Isso porque seus integrantes já nasceram em contato direto com a internet e não conheceram um mundo sem computadores ou telefones celulares. A maneira de pensar e agir desses, foi influenciada pelo mundo complexo e veloz da tecnologia.

Grande parte dessa geração, está iniciando a carreira em organizações na posição de estagiário (a), posição essa, que durante o exercício dela, pode perceber a importância de saber gerir essas competências, principalmente aqueles que estão em cargos de liderança, pois as competências cognitivas se configuram como mais fáceis de adaptar-se as necessidades, visto que em nosso atual cenário mercadológico existem inúmeros cursos para desenvolvimento de diversas cognições.

As competências socioemocionais, estão muito mais ligadas a fatores intrínsecos, como personalidade e experiências, por exemplo. Se tornando mais difícil a sua adaptação dentro do ambiente organizacional e a má gestão destas, pode trazer à organização vários transtornos, como conflitos intergeracionais, baixo desempenho de estagiários e poucas contratações, fracasso no alcance de metas, alto *turnover*, etc.

Em suma, este artigo busca contribuir para o progresso nos estudos sobre as competências socioemocionais, identificando de maneira mais específica aquelas proeminentes (aquelas que se destacam, se sobressaem, são mais atenuantes) e as deficitárias (competências que estão em falta) na geração ingressante no mercado, permitindo ainda, contribuições aos respondentes da pesquisa, a partir do incentivo dado à reflexão de suas emoções.

Dessa forma, neste artigo, além dessa introdução, será apresentada a referência literária sobre o tema, abordando as gerações que antecedem a Geração Z, suas características e a explanação sobre as competências socioemocionais. Após isso, serão expostos os resultados, análise destes e por fim, as considerações finais do estudo.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1. As Gerações

De maneira literária, considera-se que aproximadamente a cada 20 anos uma nova geração surge, substituindo gerações anteriores em vários aspectos: sociais, profissionais, familiar etc. Conforme Mannheim (1993) descreveu, a geração pode ser entendida como parte do processo histórico que indivíduos da mesma idade compartilham. A medida que esses indivíduos – inseridos em um mesmo contexto – vão compartilhando de experiências semelhantes, tendem a agir da mesma maneira com valores, anseios e referências convergentes. Ainda que não haja consenso entre os autores acerca das datas delimitadoras de cada geração, adotaremos a cronologia conforme o Quadro 1.

**Quadro 1 – Gerações e suas características**

Gerações	Intervalo	Características
Baby Boomers	1943 - 1964	Autoritários; tradicionalistas; resistentes as mudanças; valorizam padrão de vida estável; otimistas; <i>workaholics</i> ; não são adeptos à tecnologia.
Geração X	1965 - 1978	Individualistas; menos leais a empresa; valorizam o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional; protetores da família; materialistas; consumistas; criativos; otimistas; buscam desafios e recompensas; autoconfiantes.
Geração Y	1979-1992	Desejam status e autonomia no trabalho; habilidade com a tecnologia; multitarefas; buscam ascensão rápida na empresa; almejam flexibilidade e prazer no trabalho; qualidade de vida; feedback e relacionamento interpessoal.
Geração Z	A partir de 1993	Tecnologia presente desde a infância; habilidade com tecnologias; individualistas; esperam reconhecimento de seus superiores; anseiam por rápida ascensão no trabalho; gostam de desafios e inovação; almejam horários flexíveis e roupas informais no trabalho; estimam qualidade de vida e autonomia.

Fonte: elaborado pela autora (2018) com base em Cennamo e Gardner (2008), Veloso, Silva e Dutra (2011), Oliveira e Honório (2014) e Tapscott (2010).

No entanto, apesar das diferentes demarcações de períodos geracionais e características convergentes, não é cabível fazer generalizações, pois o fator cronológico não é suficiente para determinar todos os atributos preconceituados de um indivíduo, sendo importante analisar variáveis como o contexto sócio histórico, experiências e relações.

### 2.1.1 Gerações Baby Boomers, X e Y

A geração *Baby Boomers* refere-se aqueles indivíduos nascidos entre os anos de 1943 e 1964. Dentre suas características proeminentes, está o otimismo. São pessoas motivadas e *workaholics* (gíria inglesa que significa pessoas viciadas em trabalho). Oliveira (2010) aponta que essa geração recebeu esse nome devido à alta taxa de natalidade nos EUA neste período, ocasionado principalmente pelo retorno dos soldados da II Guerra Mundial. São pessoas que foram educadas para obedecer às hierarquias, devido a postura extremamente autoritária de seus pais, desencadeando movimentos sociais, como o feminismo, por exemplo.

Essa geração foi educada em um ambiente corporativo onde liderança era sinônimo de controle, com foco sempre em resultados e metas, mantendo estrita lealdade e compromisso com a missão da organização, valorizando sempre o status da ascensão profissional. Se caracteriza como uma geração madura, resistente a mudanças, no entanto, está saindo do mercado de trabalho.

A chamada de geração X por ser conhecida como a geração sem identidade, referem-se àqueles nascidos entre 1965 e 1978. Para Lombardia (2008) diante de um cenário de Guerra Fria e queda do Muro de Berlim, essa geração ficou marcada com expressões de mudanças, ou seja, movimentos sociais visando os direitos iguais que começaram a emergir como nunca antes havia acontecido. Começaram a surgir então, as mudanças na família tradicional, um exemplo disso são as mães solteiras que começaram a adentrar no mercado de trabalho.

As inovações tecnológicas também tiveram grande contribuição nas características socioemocionais desses indivíduos, pois segundo Oliveira (2010) essa geração foi totalmente influenciada por programas de televisão nos aspectos familiares e educacionais. Essas influências abriram portas para os muitos apelos comunistas, reorganizando a maneira de muitos viverem. Essa influência trouxe a esses indivíduos a grande valorização do seu trabalho e da estabilidade, ao passo que, influenciou também o anseio por sucesso pessoal, preocupando-se majoritariamente com a qualidade de vida. As pessoas que fazem parte dessa geração procuram por hierarquias um pouco menos rigorosas comparadas a geração anterior.

Foi a primeira geração a se deparar com a revolução tecnológica, sendo os primeiros a possuírem computadores pessoais. Devido as crises econômicas históricas enfrentadas (escassez do petróleo, por exemplo), se caracterizam por serem pessoas mais céticas. São

profissionais que buscam formação superior, uma vez que, muitos iniciaram sua carreira sem base formal de estudos.

Segundo Lombardia (2008, p. 4) os Xs:

[...] são conservadores, materialistas e possuem aversão a supervisão. Desconfiam de verdades absolutas, autoconfiantes, cumprem objetivos e não prazos, além de serem muito criativos.

Já geração Y é constituída pelos filhos da geração *Baby Boomers* e ainda de alguns Xs. Para Engelmann (2009) nascidos entre 1979 e 1992. Conhecida também como a geração dos resultados, visto que isso se acentuou devido ao desenvolvimento das tecnologias nesse período. De acordo com Engelmann (2007) apud Martins e Flink (2013 p.5) “a geração Y é conhecida também como “generation why”, a “geração do porquê”. São os jovens que cresceram usufruindo das facilidades da Internet, diverte-se com jogos eletrônicos, nos quais cada nível apresenta desafios inéditos e exigem rapidez nas ações”. Ou seja, a tecnologia está incorporada em suas vidas através de celulares, blogs, e-mail, mensagens de texto e outras.

Considerados ambiciosos e individualistas, as pessoas dessa geração gostam de expressar-se e se consideram bem decididos. Conseguem realizar várias tarefas ao mesmo tempo e ainda se preocupam com o meio ambiente e práticas saudáveis. Além, da variedade, que é algo que os atrai, aceitando facilmente a diversidade de um modo geral. Majoritariamente, quando crianças, os pais dessa geração – por estarem no mercado de trabalho – possuíam uma vida profissional muito ativa, desenvolvendo nos Ys um senso de independência muito forte. Para Vergara (2000), a geração Y se caracteriza como aqueles que dominam mais de um idioma, possuindo alta formação acadêmica, como por exemplo MBA e especializações em alguma instituição de prestígio. Esses valorizam menos a permanência em uma única empresa e mantêm mais a lealdade a si mesmo, possuindo uma grande capacidade de resolver problemas e buscam sempre por reconhecimento.

Mattewman (2012, p.39) diz: “...provavelmente serão a geração mais produtiva de todos os tempos, porque trabalham de forma diferente, dominam a tecnologia e a mudança como parte da vida diária”. Apesar de dominarem as tecnologias, os Ys não se contentam com os desafios propostos, sempre buscando mais motivos para produzir em seu trabalho.



### 2.1.2 Geração Z

A geração Z é definida com várias expressões e por diversos autores. Dentre esses termos encontramos: “Geração Digital”, “Geração Internet” ou “Geração Next” (TAPSCOTT, 2010; PALFREY; GASSER, 2011). São considerados pertencentes a essa geração, os nascidos a partir do ano de 1993. Esses integrantes já nasceram em contato direto com a internet, majoritariamente, não imaginam uma vida sem computadores, celulares e redes sociais, são nativos digitais. Possuem extrema naturalidade em lidar com tecnologias e se sentem à vontade com isso.

Tapscott (2009, p. 53) afirma:

Querem estar conectados com amigos e parentes o tempo todo e usam a tecnologia de telefones e redes sociais para fazer isso. Então quando a TV está ligada, eles não ficam sentados assistindo a ela, como seus pais faziam. A televisão é uma música de fundo para eles, que a ouvem enquanto procuram informações ou conversam com amigos online ou por meio de mensagens de texto. Seus telefones celulares não são apenas aparelhos de comunicação úteis, são uma conexão vital com os amigos.

Seguindo essa lógica, a grande rapidez em informações e a grande interação com as mídias disponíveis, as características socioemocionais dessa geração foram influenciadas. O fato dessa geração nascer imersa na tecnologia com várias interações, a tendência é que esses jovens acabem se tornando mais inteligentes do que aqueles pertencentes a geração que ficava sentada no sofá assistindo um tipo de programa de televisão. No entanto, esse vasto campo digital, traz consigo uma característica que pode impactar nas organizações: a distração.

Jones (2012), avalia que a geração Z possui uma reduzida capacidade de concentração, incapacidade de se conectar com formas tradicionais de livros ou qualquer material impresso, e ainda uma dificuldade em relação a ética e trabalho. A falta de foco preocupa muitos gestores, que buscam mensurar isso de alguma forma no candidato a uma vaga de trabalho. Contudo, a capacidade de fazer várias atividades ao mesmo tempo, facilita a criatividade e habilidades naturais que é destaque dessa geração.

Outra característica de destaque é o imediatismo, causando busca rápida para ascensão em empresas, resultados e reconhecimentos rápidos. A visão de se ter um chefe, é totalmente diferente. Essa geração procura líderes que muitas vezes, para os Zs, devem ser tratados

como colegas. Essa geração está à procura de empresas que estejam conectadas, sejam modernas, globalizadas e com grande abertura ao diálogo.

Além disso, esses jovens possuem grandes dificuldades relacionadas a hierarquia, buscando trabalhar em organizações em que tenham acesso imediato aos seus gestores e em caso de problemas, esperam um acesso rápido aos seus superiores. Isso reflete em algumas atitudes que diferenciam essa geração das anteriores, como por exemplo, a grande liberdade para experimentar coisas novas, busca por *check* contínuo das informações, quase todas as suas experiências de vida são associadas ao entretenimento e inovação é um estilo de vida para a “Geração Internet.”

A inclusão dessa geração no mercado de trabalho, exige das empresas a reformulação de suas ferramentas e uma busca contínua por metodologias que possam equilibrar as diferenças intergeracionais dentro do ambiente de trabalho, otimizando resultados através do aproveitamento das forças de trabalho da organização de maneira eficaz.

## **2.2 Competências Socioemocionais**

As CSE existem desde a criação do homem, sendo caracterizada como o processo de adquirir e efetivamente aplicar conhecimento, atitudes e habilidades necessárias para o reconhecimento e gestão das emoções, desenvolvendo cuidado e preocupação com outros, tomando decisões responsáveis, estabelecendo relações positivas e manejando situações desafiadoras adaptativamente (ELIAS et. al., 1997, p. 1).

O conceito de competência, surgiu em meados de 1970, com uma publicação do artigo de McClelland (1976) intitulado “*Testing for competence rather than for intelligence*”, que traduzindo para o português significa “Teste de competência e não de inteligência”, confrontando a ideia existente anteriormente de que todo o comportamento humano decorre da inteligência sem conexão alguma com as emoções. Sete anos mais tarde, em 1983, Gardner trouxe para o contexto uma nova teoria, chamada de Teoria das Múltiplas Inteligências, caracterizadas em dois tipos: a inteligência intrapessoal e interpessoal.

Segundo Gardner e Hatch (1989), a inteligência intrapessoal se expressa na capacidade de autoconhecimento, onde o indivíduo entende as suas próprias emoções e através delas orienta o seu comportamento diante das diversas situações cotidianas. Já a inteligência interpessoal, é descrita como a capacidade de compreender e responder apropriadamente o humor, temperamento e necessidade do outro.

Nesse mesmo período, emergiram os testes de QI (Quociente de Inteligência) e foram a partir destes que pesquisadores da época como, Salovey e Mayer (1990), identificaram que a inteligência cognitiva do ser humano, sozinha, não poderia prever seus comportamentos e até mesmo o seu sucesso.

Após isso, John D. Mayer, Maria DiPaolo e Peter Salovey publicaram um artigo explicando que a IE envolve a expressão, compreensão e regulação das emoções em si e nos outros, melhorando assim a vida dos indivíduos (MAYER; DIPAOLO; SALOVEY, 1990). Nesse artigo intitulado “*Perceiving Affective Content in Ambiguous Visual Stimuli: A Component of Emotional Intelligence*”, os autores argumentam sobre a ideia existente há algum tempo de que as emoções e o pensamento lógico que eram considerados divergentes, na verdade eram complementares. Uma vez que, segundo eles, as emoções contribuem para o pensamento lógico e mais do que isso, contribuem também para a inteligência de modo geral. Este estudo foi precursor de diversos outros trabalhos que surgiram almejando medir a inteligência emocional através de testes de habilidades.

Outro modelo de inteligência emocional surge alguns anos mais tarde, Bar-On (1997) em sua tese de doutorado aborda um novo conceito, a Inteligência Socioemocional (ISE), definida como habilidades de aspecto pessoal, emocional e social que influenciam a capacidade do indivíduo lidar com as necessidades, demandas e pressões das atividades cotidianas da vida. Habilidades essas que podem ser ensinadas e desenvolvidas. Para ele, a ISE existe em ambos os níveis – intrapessoal e interpessoal – descritos por Gardner na Teoria das Múltiplas Inteligências em 1983.

No início dos anos 2000, Bar-On (2000) reconhece que o conceito de IE e Competências Socioemocionais (CSE) são quase como sinônimos, argumentando que a CSE é a capacidade de um indivíduo atuar de modo inteligente emocionalmente e socialmente. Ou seja, a CSE possui um papel central na caracterização de um ser humano emocionalmente inteligente. O autor ainda defende que a CSE envolve não só a ação, mas também a prática e interação com outras pessoas, caracterizando um conceito orgânico. Ou seja, essas competências estão ligadas ao desenvolvimento através de experiências e aprendizagem. Alguns autores, passaram a estudar o conceito de CSE, dentre eles está o Graczyk (2002) que a definiu como:

Integração adaptativa das emoções, cognições e comportamentos de maneira a abordar questões evolutivas, transições e elementos estressantes críticos em diferentes momentos da vida.

Ou seja, a CSE é complexa e multifacetada, pois abrange vários aspectos como o intrapessoal, interpessoal e até mesmo acadêmico, se estendendo para o trabalho, escola, casa e até amigos.

Bar-On (2002), caracterizou as competências socioemocionais como a capacidade fundamental de ter consciência, entender, controlar e expressar as emoções de maneira eficaz, compreendendo uma variedade de aptidões sociais, pessoais e emocionais inter-relacionadas, que influenciam a nossa capacidade global de lidar com as demandas e as pressões da vida cotidiana. Envolve o auto respeito, relacionamento interpessoal, controle de impulsos, resolução de problemas e autoconsciência emocional. Baseado nisso, entende-se que as competências socioemocionais são habilidades de caráter emocional que envolvem a percepção, compreensão, uso e gestão dessas emoções, conforme a figura 1.

**Figura 1 – Ciclo das Emoções**



Fonte: Elaborado pela autora (2018) com base em Bar-On (2002).

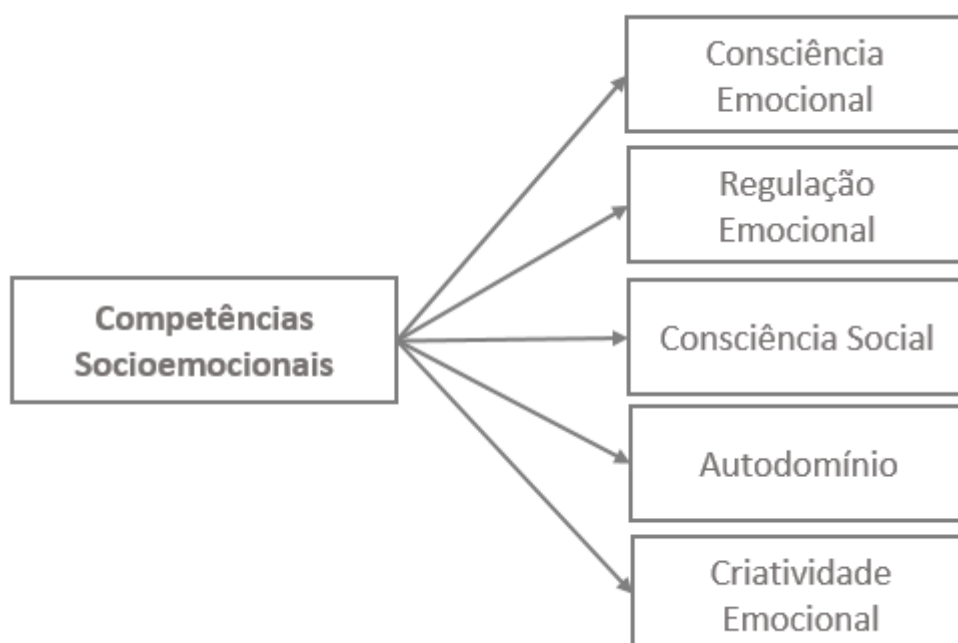
Ou seja, a percepção está muito mais ligada a capacidade de tomar consciência das próprias emoções. Enquanto que a compreensão implica no entendimento do que se está sentindo, vai além da ciência de que há uma emoção, é compreender qual é e o quê essa emoção pode causar. O uso, é a aplicação prática da emoção no ser humano, podendo ser de forma consciente e pensada ou não. Cabe ao indivíduo essa gestão de suas emoções, desenvolvendo-as a partir de suas experiências e aprendizagens.

De acordo com Macêdo (2018), na busca de mensurar as CSE, algumas escalas foram desenvolvidas e após estudos, Mayer; Dipaolo; Salovey (1990); Salovey; Mayer (1990), por exemplo, propuseram medir essas competências através da intitulada escala de MEIS – Multifactor Emotional Intelligence Scale, que mais tarde foi aperfeiçoada e denominada MSCEIT - Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test, onde suas dimensões eram:

perceber as emoções; usar as emoções para facilitar o pensamento; entender as emoções e gerir as emoções. Um outro teste, denominado Emotional Quotient Inventory – EQ-i, foi desenvolvido em 1990, onde Bar-On (2002) define a IE de maneira mais abrangente, envolvendo cinco dimensões: intrapessoal; interpessoal; gestão do estresse; adaptabilidade e humor geral. Alguns anos mais tarde, Perez-Escoda et. al. (2010) e Perez-Escoda (2016) utilizou um teste de competências emocionais intitulado Cuestionario de Desarrollo Emocional para Adultos – QDE-A, abordando as seguintes dimensões: consciência emocional; regulação emocional; autonomia emocional; competências sociais e competências para a vida e o bem-estar.

Ainda que existam várias escalas de mensuração e descrição dos constructos IE e CSE para aplicação em diversos contextos, conforme alguns exemplos acima, para esse estudo, tomaremos como base a escala de Macêdo (2018), que utiliza as cinco seguintes dimensões:

**Figura 2 – Escala de CSE**



Fonte: elaborado por Macêdo (2018).

### **2.2.1 Consciência Emocional**

De acordo com Macêdo (2018), a consciência emocional está ligada a perceber e compreender os próprios sentimentos – autoconhecimento – e os sentimentos dos outros, a fim de manter relacionamentos construtivos. Majoritariamente, são pessoas que tem

relacionamentos marcados por dar e receber afeto, considerando as dificuldades das pessoas ao lidar com elas – empatia – levando isso em consideração na hora de tomar uma decisão.

### **2.2.2 Regulação Emocional**

A regulação emocional visa manter o equilíbrio em situações estressantes, de mudanças e/ou de decisão. É a capacidade de lidar com várias demandas ao mesmo tempo e permanecer estável, sem picos de estresse mantendo um desempenho profissional e pessoal satisfatório, mesmo que diante de situações atenuantes ao estresse. Manter posicionamentos em situações de pressão, buscando informações para a tomada de decisão e manter argumentos sem perder o equilíbrio emocional. Segundo Macêdo (2018), essa regulação atrelada a flexibilidade desempenha um papel fundamental na manutenção do equilíbrio emocional.

### **2.2.3 Consciência Social**

A consciência social está relacionada ao trabalho em equipe, ser acessível e cooperativo, não deixando de assumir as responsabilidades pelas suas respectivas ações. Colocar-se no lugar do outro, exercendo a sua empatia, ajudando-o a lidar com suas dificuldades, cooperando nos trabalhos em equipe e não deixando de assumir a responsabilidade pelas consequências das suas decisões.

### **2.2.4 Autodomínio**

O autodomínio refere-se ao controle das próprias emoções em situações estressantes, respeitando comportamentos diferentes dos seus. Ou seja, é a compreensão de comportamentos/opiniões divergentes, controlando as palavras e ações, mesmo diante de situações extremamente estressantes ou sob pressão. É importante destacar que a compreensão das emoções está intimamente ligada a capacidade de controlá-las. Para Bar-On (2002), o autodomínio está relacionado ao controle de raiva, controle da impulsividade e regulação do comportamento explosivo.

### **2.2.5 Criatividade Emocional**

A criatividade emocional, se caracteriza pela capacidade de um indivíduo ser criativo na resolução de problemas, usando a gestão das emoções, estabelecendo parcerias com pessoas. Averill (2002), defende que essa criatividade envolve produzir respostas

emocionais inovadoras, autênticas e adaptativas as diversas situações enfrentadas pelo indivíduo. Ou seja, uma pessoa criativa emocionalmente tem um grande senso crítico no que diz respeito à procedimentos estabelecidos e em eventualidades lidam com maior flexibilidade em resposta ao estresse.

As cinco (5) competências socioemocionais estabelecidas por Macêdo (2018), se aplicam a toda e qualquer geração, seja no âmbito profissional ou pessoal, no entanto para esse estudo, iremos aplicá-las na Geração Z.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Em busca de identificar as CSE proeminentes e deficitárias de estagiários da Geração Z, optou-se pela pesquisa quantitativa, que tem por objetivo apresentar fatos, informações e dados em medidas numéricas (BRASILEIRO, 2013). Nessa intenção, a pesquisa foi realizada com cento e vinte e dois estudantes do curso de Administração, nascidos a partir do ano de 1993 – Geração Z – que estão estagiando no momento ou já estagiaram após o início de sua graduação. O questionário eletrônico estruturado utilizado na pesquisa, é baseado em Macêdo (2018), que o desenvolveu para mensurar e analisar as CSE dos gerentes de atendimento de Agências da Previdência Social (APS) em sua dissertação intitulada “Competências socioemocionais no serviço público: um estudo com gerentes de atendimento do INSS”. O questionário eletrônico foi adaptado ao presente contexto estudado e aplicado através do *Google Forms*.

O questionário possui um total de nove questões, exigindo o preenchimento das respostas, de modo que, só era possível avançar respondendo toda a sequência de perguntas, que dividia-se em três partes: uma delas refere-se aos dados de caráter pessoal do respondente, quanto à idade, gênero, renda familiar, tempo de graduação e estágio (1); três perguntas sobre as CSE com uma escala que vai de 1 (Nunca) à 6 (Sempre) (2); e uma pergunta sobre emoções com uma escala que vai de 1 (Nada ou muito ligeiramente) à 5 (Extremamente). A aplicação do questionário foi feita durante o mês de setembro de 2018, de 02/09/2018 à 26/09/2018, através do compartilhamento do link do formulário nas redes sociais (WhatsApp e Facebook) e através de divulgação por meio da plataforma SIGAA a todos os estudantes do curso de Administração da Universidade Federal da Paraíba – UFPB.

### 3.1 Procedimento de Análise dos Dados

As respostas coletadas foram exportadas para o *software*, chamado SPSS. A partir disso, todas as respostas em formas de texto foram transformadas em dados numéricos e codificados, baseando-se pela escala desenvolvida por Macêdo (2018), conforme o Quadro 2.

**Quadro 2 – Escala de CSE**

Competência	Item	Descritores
<b>Consciência Emocional</b>	CE1	Tenho relacionamentos marcados por atitudes de dar e receber afeto
	CE2	Entendo como os outros se sentem
	CE3	Mantenho relacionamentos marcados pela confiança mútua
	CE4	Considero as dificuldades das pessoas ao lidar com elas
	CE5	Compreendo como minhas emoções influenciam meu comportamento
	CE6	Percebo as minhas emoções com facilidade
	CE7	Considero os sentimentos e as emoções dos outros antes de tomar uma decisão
<b>Regulação Emocional</b>	RE1	Mantenho o desempenho satisfatório no trabalho/estudo, mesmo diante de situações estressantes
	RE2	Adapto-me facilmente a situações de mudança
	RE3	Lido com várias demandas de trabalho/estudo sem perder o equilíbrio emocional
	RE4	Busco a maior quantidade de informações antes de tomar uma decisão
	RE5	Mantenho meu posicionamento em uma situação mesmo sob pressão
	RE6	Defendo meus direitos de forma equilibrada mesmo sob pressão
<b>Consciência Social</b>	CS1	Estou acessível quando minha equipe precisa de mim
	CS2	Coloco-me no lugar do outro para ajudá-lo a lidar com suas dificuldades
	CS3	Cooperou quando trabalho em equipe
	CS4	Assumo a responsabilidade pelas consequências de minhas decisões
<b>Autodomínio</b>	AUT1	Respeito os outros quando eles têm comportamentos diferentes dos meus
	AUT2	Controlo minhas palavras e ações, mesmo sob pressão
	AUT3	Evito ter comportamentos explosivos diante de uma situação estressante
<b>Criatividade Emocional</b>	CrE1	Estimulo as pessoas a alcançarem um objetivo comum por meio do compromisso mútuo
	CrE2	Estabeleço parcerias com pessoas e organizações pensando no bem-estar social
	CrE3	Gerencio os conflitos de minha equipe no ambiente de trabalho/estudo de forma construtiva
	CrE4	Crio oportunidades para experimentar emoções positivas
	CrE5	Encontro soluções criativas para os problemas que enfrento

Fonte: Macêdo (2018)

Após a identificação numérica dos dados, foram somadas todas as respostas referentes a cada item dos construtos, a fim de obter-se a média para cada um desses itens e posteriormente correlacioná-los com outros dados. Após essa média por item identificada, foram feitas as análises das medidas descritivas, definindo-se as médias, desvio padrão e



quartis de cada construto, revelando-se então, as competências proeminentes e deficitárias dos estagiários da Geração Z, que participaram da pesquisa. Posteriormente, foram calculadas no *software* SPSS, as frequências dos conjuntos de dados, que tem como objetivo apresentar a porcentagem de respondentes conforme as suas características de perfis, como por exemplo: gênero, idade, renda, tempo de graduação e tempo de estágio realizado. Por fim, foram relacionados os dados dessas características com as cinco competências socioemocionais.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este item, expõe os resultados do trabalho de campo desenvolvido neste artigo, através de procedimentos estatísticos. Diante da confirmação fatorial da escala já apresentada por Macêdo (2018) em sua dissertação, apresenta-se as medidas descritivas dos construtos (média, mediana e desvio padrão).

### 4.1 Análise das Medidas Descritivas das CSE

Inicialmente, serão expostas as medidas descritivas dos construtos das CSE, indicando os resultados das medidas de posição (média, desvio padrão e quartis), conforme indicado na Tabela 1, Tabela 2, Tabela 3, Tabela 4 e Tabela 5.

**Tabela 1 – Medidas Descritivas do Construto Consciência Emocional**

Consciência Emocional	Média	Desvio padrão	Quartis		
			25	50	75
Tenho relacionamentos marcados por atitudes de dar e receber afeto (CE1)	4,69	1,17	4,00	5,00	6,00
Entendo como os outros se sentem (CE2)	4,23	1,08	3,00	4,00	5,00
Mantenho relacionamentos marcados pela confiança mútua (CE3)	4,76	1,09	4,00	5,00	6,00
Considero as dificuldades das pessoas ao lidar com elas (CE4)	4,52	1,22	4,00	5,00	6,00
Compreendo como minhas emoções influenciam meu comportamento (CE5)	4,65	1,27	4,00	5,00	6,00
Percebo as minhas emoções com facilidade (CE6)	4,52	1,26	4,00	4,00	6,00
Considero os sentimentos e as emoções dos outros antes de tomar uma decisão (CE7)	4,46	1,24	3,00	5,00	5,00

Fonte: elaborado pela autora (2018)

No construto, Consciência Emocional, observa-se a partir dos dados coletados, que o item de maior média é “*Mantenho relacionamentos marcados pela confiança mútua*” (CE3), com pontuação de 4,76. Nota-se também, que não há muita variação entre os valores

do desvio padrão, logo, concluímos que não há grandes divergências entre as respostas nesse construto, confirmado pelos valores das médias que também aparecem de forma semelhante. É interessante perceber que o quartil de 25%, inicia-se em 3,00, apresentando que os respondentes do questionário, consideraram alternativas como “Às vezes”, “Frequentemente”, “Quase sempre” e “Sempre”, desconsiderando as alternativas como “Nunca” e “Quase nunca”. Ou seja, os participantes da pesquisa descartaram respostas que os caracterizam como pessoas sem Consciência Emocional. De acordo com isso, pelo menos às vezes, os respondentes aplicam essa competência em suas atividades de estágio.

**Tabela 2 – Medidas Descritivas do Construto Regulação Emocional**

Regulação Emocional	Média	Desvio padrão	Quartis		
			25	50	75
Mantenho o desempenho satisfatório no trabalho/estudo, mesmo diante de situações estressantes (RE1)	4,24	1,28	3,00	4,00	5,00
Adapto-me facilmente a situações de mudança (RE2)	4,36	1,14	4,00	5,00	5,00
Lido com várias demandas de trabalho/estudo sem perder o equilíbrio emocional (RE3)	3,69	1,19	3,00	4,00	4,25
Busco a maior quantidade de informações antes de tomar uma decisão (RE4)	4,96	1,05	4,00	5,00	6,00
Mantenho meu posicionamento em uma situação mesmo sob pressão (RE5)	4,43	1,21	4,00	5,00	5,00
Defendo meus direitos de forma equilibrada mesmo sob pressão (RE6)	4,39	1,15	4,00	5,00	5,00

Fonte: elaborado pela autora (2018)

No construto Regulação Emocional, observa-se a maior média no item “*Busco a maior quantidade de informações antes de tomar uma decisão*” (RE4), com a pontuação de 4,96. Da mesma forma que o construto anterior, esse também apresenta um desvio padrão semelhante em todos os itens, descartando grandes dispersões entre as respostas.

Nessa tabela, conseguimos visualizar que igualmente aos dados do construto da Tabela 2, o menor valor dos quartis é 3,00. Ou seja, os respondentes consideraram que pelo menos, às vezes, aplicam a Regulação Emocional em suas atividades diárias de estágio.

**Tabela 3 - Medidas Descritivas do Construto Consciência Social**

Consciência Social	Média	Desvio padrão	Quartis		
			25	50	75
Estou acessível quando minha equipe precisa de mim (CS1)	5,02	0,94	4,00	5,00	6,00
Coloco-me no lugar do outro para ajudá-lo a lidar com suas dificuldades (CS2)	4,80	1,09	4,00	5,00	6,00
Cooperou quando trabalho em equipe (CS3)	5,22	0,91	5,00	5,00	6,00

Assumo a responsabilidade pelas consequências de minhas decisões (CS4)	5,36	0,84	5,00	6,00	6,00
--	------	------	------	------	------

Fonte: elaborado pela autora (2018)

No construto denominado Consciência Social, percebemos a maior média no item “*Assumo a responsabilidade pelas consequências das minhas decisões*” (CS4) com um valor de 5,36. Esse por sua vez, possui a menor dispersão (0,84). Pode-se destacar nesse construto uma grande divergência entre o item de maior média (5,36) e o de menor média (4,80). Este último, atingiu também o maior valor de dispersão.

Quando analisamos os dados obtidos nos quartis, identificam-se majoritariamente, respostas a partir da alternativa 4,00 “Frequentemente”, ou seja, os respondentes descartaram as alternativas “Nunca”, “Quase nunca” e “Às vezes”. Isso significa que os estagiários que participaram da pesquisa, consideram que aplicam com frequência a Consciência Emocional em sua vida profissional.

**Tabela 4 - Medidas Descritivas do Construto Autodomínio**

Autodomínio	Média	Desvio padrão	Quartis		
			25	50	75
Respeito os outros quando eles têm comportamentos diferentes dos meus (AUT1)	4,98	1,06	4,00	5,00	6,00
Controlo minhas palavras e ações, mesmo sob pressão (AUT2)	4,32	1,25	3,00	4,50	5,00
Evito ter comportamentos explosivos diante de uma situação estressante (AUT3)	4,73	1,19	4,00	5,00	6,00

Fonte: elaborado pela autora (2018)

O construto denominado Autodomínio, tem como maior média o item AUT1, “*Respeito os outros quando eles têm comportamentos diferentes dos meus*”, com um valor de 4,98, bem mais alto que os outros dois itens componentes do construto. É interessante perceber que esse item, possui relação com a Consciência Social, tendo em vista que envolve lidar com os comportamentos dos outros e praticar o autodomínio baseado no respeito desses comportamentos.

Em relação ao desvio padrão dos itens, todos tem uma maior variância comparados aos construtos anteriores. Em relação ao item AUT2 “*Controlo minhas palavras e ações, mesmo sob pressão*”, identificou-se uma média consideravelmente divergente das demais, a mais baixa com um valor de 4,32. Ou seja, podemos identificar que essa é a maior dificuldade que os estagiários possuem em seu ambiente de trabalho. Esse resultado também pode ser confirmado, analisando os números dos quartis, onde esse mesmo item de menor média, obteve menor valor de quartil. Isso significa que, os respondentes consideraram nesse

item a alternativa “Às vezes”, logo não aplicam esse item em suas atividades diárias com frequência, ao contrário demais itens desse construto, que variaram entre 4,00 e 6,00, ou seja, obtiveram respostas como “Frequentemente”, “Quase sempre” e “Sempre”.

**Tabela 5 - Medidas Descritivas do Construto Criatividade Emocional**

Criatividade Emocional	Média	Desvio padrão	Quartis		
			25	50	75
Estimulo as pessoas a alcançarem um objetivo comum por meio do compromisso mútuo (CrE1)	4,42	1,21	4,00	5,00	5,00
Estabeleço parcerias com pessoas e organizações pensando no bem-estar social (CrE2)	4,52	1,23	4,00	5,00	5,00
Gerencio os conflitos de minha equipe no ambiente de trabalho/estudo de forma construtiva (CrE3)	4,42	1,13	4,00	5,00	5,00
Crio oportunidades para experimentar emoções positivas (CrE4)	4,55	1,15	4,00	5,00	5,00
Encontro soluções criativas para os problemas que enfrento (CrE5)	4,06	1,14	3,00	4,00	5,00

Fonte: elaborado pela autora (2018)

Em relação ao construto Criatividade Emocional, percebem-se médias muito semelhantes, com apenas uma consideravelmente inferior comparada às demais, o item “*Encontro soluções criativas para os problemas que enfrento*” (CrE5), com média 4,06. É interessante notar que, dentre todos os itens, esse foi o único a obter respostas como “Às vezes”, de acordo com os valores dos quartis. Os demais, apresentaram respostas que classificam os respondentes da pesquisa, como pessoas que frequentemente utilizam a criatividade emocional em seu cotidiano.

#### **4.2 Correlação entre os construtos das CSE (Proeminentes e Deficitárias)**

Para identificarmos quais as competências socioemocionais são proeminentes e quais são deficitárias em estagiários da Geração Z, foi feita uma correlação entre os cinco construtos das CSE. Nesse momento, foram comparadas todas as médias de cada item de todos os construtos, permitindo uma visão geral e clara das competências.

O parâmetro utilizado para medir quais competências se comportam como proeminentes e quais são deficitárias, foi uma escala (de 1 até 6), baseada na mesma escala que foi utilizada nos questionários aplicados com os estagiários. A escala é caracterizada conforme a Tabela 6.

**Tabela 6 – Escala de Mensuração das CSE**

Escala Aplicada nos Questionários	Escala de Aplicação das Competências
1 - Nunca	1 - Inexistente
2 - Quase nunca	2 - Pouco existente
3 - Às vezes	3 - Eventualmente existente
4 - Frequentemente	4 - Frequentemente existente
5 - Quase sempre	5 - Quase sempre existente
6 - Sempre	6 - Sempre existente

CSE deficitária			CSE proeminente		
1	2	3	4	5	6

Diante dessa escala estabelecida, pode-se então identificar quais as competências socioemocionais de estagiários da Geração Z são proeminentes e deficitárias, apresentadas no Quadro 3.

**Quadro 3 – Competências Socioemocionais Proeminentes e Deficitárias da Geração Z**

Competências Socioemocionais	Média	Quartis		
		25	50	75
Consciência Emocional	4,55	4,00	4,57	5,18
Regulação Emocional	4,34	3,67	4,33	4,83
Consciência Social	5,10	4,75	5,25	5,75
Autodomínio	4,67	4,00	5,00	5,33
Criatividade Emocional	4,39	3,95	4,60	5,00

■ CSE proeminentes    ■ CSE deficitárias

Fonte: elaborado pela autora (2018)

Diante desse quadro, é possível visualizar através das médias como se comportam as competências socioemocionais em estagiários da Geração Z. De acordo com a escala estabelecida, todas as cinco competências socioemocionais utilizadas nesse estudo, com base em Macêdo (2018), são proeminentes. Uma vez que, todas elas possuem médias acima de 4,00, valor mínimo para uma competência ser caracterizada como proeminente.

É interessante perceber também, que há uma grande variância na média da competência “Consciência Social” em relação as demais, alcançando uma média de 5,1.

Diante disso, considera-se essa a CSE de maior proeminência dentro do grupo estudado de estagiários.

Pode-se perceber que o desvio padrão da CSE de maior média, possui o menor valor em seu desvio padrão comparada à dispersão das demais, caracterizando a Consciência Social, a competência de menor variação também. Analisando os valores dos quartis, era de se esperar que essa CSE obtivesse os maiores valores, tendo em vista que a sua média foi a de maior valor. Logo as respostas, por obrigação, teriam que variar entre as alternativas “Frequentemente”, “Quase sempre” e “Sempre”, para assim obter uma alta pontuação.

É interessante pensar sobre o porquê essa competência tem sido destacada entre os integrantes da Geração Z. Ora, nos últimos anos têm se abordado várias questões relacionada à empatia, devido ao considerável aumento dos índices de doenças psicológicas entre os jovens, como a depressão, por exemplo. Bar-On (2002) apresenta a empatia como a capacidade de ter consciência dos sentimentos e necessidades dos outros. Defendendo ainda, que a empatia é um dos componentes mais importantes para entender a inteligência socioemocional.

Outro ponto que tem se abordado muito no contexto social atual, é em relação ao alcance de sonhos e como gerenciá-los a fim de evitar o sentimento de fracasso, devido a essa grande vulnerabilidade que a ansiedade e a depressão têm causado entre as pessoas. Muito disso, é consequência do mundo complexo em que se vive hoje, a falta de tempo, a grande cobrança por status e qualidade de vida, a estabilidade e ao mesmo tempo a busca por desafios e autonomia. Resultado desse contexto, observou-se que o item de maior pontuação dentro da competência proeminente foi “Assumo a responsabilidade pelas consequências de minhas decisões” (CS4), ou seja, os jovens têm levado em consideração o peso de suas ações e decisões.

#### **4.3 Frequências Estatísticas - Gênero**

No que diz respeito a porcentagem de respondentes da pesquisa, obteve-se uma maior participação de mulheres, sendo um público de 55% de mulheres e 45% de homens, conforme a Quadro 4.

**Quadro 4 – Estatística de Grupos - Gênero**

<b>Gênero</b>	<b>Número de respondentes</b>	<b>Porcentual</b>
Masculino	55	45%
Feminino	67	55%
Total	122	100%

Fonte: elaborado pela autora (2018)

Para uma melhor visualização do impacto do gênero nas CSE, foi feita uma correlação entre os construtos e a essa variável, conforme o Quadro 5.

**Quadro 5 – Competências socioemocionais e os Gêneros**

<b>Competências</b>	<b>Gênero</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio padrão</b>
<b>Consciência Emocional</b>	Masculino	4,44	0,85
	Feminino	4,63	0,8
<b>Regulação Emocional</b>	Masculino	4,4	0,79
	Feminino	4,3	0,74
<b>Consciência Social</b>	Masculino	5,09	0,8
	Feminino	5,11	0,72
<b>Autodomínio</b>	Masculino	4,75	1,02
	Feminino	4,61	0,91
<b>Criatividade Emocional</b>	Masculino	4,43	0,9
	Feminino	4,36	0,79
<b>CSE</b>	Masculino	<b>4,62</b>	4,36
	Feminino	<b>4,60</b>	3,96

Fonte: elaborado pela autora (2018)

De acordo com o quadro acima, percebe-se que as mulheres possuem maior pontuação nas competências “Consciência Emocional” e “Consciência Social”. Interessante notar, que na primeira competência, a diferença de pontuação foi muito considerável (0,19), inclusive a maior diferença diante de todas as competências. Em contrapartida, nas demais CSE, os homens obtiveram maior pontuação, destacando-se o “Autodomínio”, com uma diferença de 0,14 entre homens e mulheres. Em relação à média geral, os homens obtiveram maior média (4,62) e as mulheres (4,60).

#### 4.4 Perfil dos Respondentes da Pesquisa

Com o objetivo de identificar o perfil dos participantes da presente pesquisa, foi levantada a porcentagem da idade e renda dos respondentes, conforme os Quadros 6 e 7.

**Quadro 6 – Idade dos Participantes da Pesquisa**

<b>Idade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentual</b>
Entre 17 e 19 anos	6	5%
Entre 20 e 22 anos	53	43%
Entre 23 e 24 anos	39	32%
Mais de 24 anos	24	20%
Total	122	100%

Fonte: elaborado pela autora (2018)

**Quadro 7 – Renda dos Participantes da Pesquisa**

<b>Renda</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentual</b>
Até dois salários mínimos	53	43%
Até quatro salários mínimos	29	24%
Até cinco salários mínimos	9	7%
Mais de cinco salários mínimos	31	25%
Total	122	100%

Fonte: elaborado pela autora (2018)

Diante dos dados apresentados nos Quadros 6 e 7, pôde-se identificar que os respondentes da pesquisa, majoritariamente, possuem entre 20 e 22 anos, ou seja, nascidos a partir de 1993, convergindo com o objetivo da pesquisa que é estudar as CSE apenas de estagiários da Geração Z. E em relação a renda, a grande maioria dos participantes da pesquisa possuem renda familiar de até dois salários mínimos.

Já em relação ao Tempo de Graduação e Tempo de Estágio, obteve-se o público conforme os Quadros 8 e 9.



**Quadro 8 – Tempo de Graduação dos Participantes da Pesquisa**

<b>Tempo de Graduação</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentual</b>
Menos de 1 ano	4	3%
Entre 1 ano e 2 anos	17	14%
Entre 2 anos e 3 anos	19	16%
Entre 3 anos e 4 anos	39	32%
Mais de 4 anos	43	35%
Total	122	100%

Fonte: elaborado pela autora (2018)

**Quadro 9 – Tempo de Estágio dos Participantes da Pesquisa**

<b>Tempo de Estágio</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentual</b>
Até 6 meses	30	25%
Mais de 6 meses e menos de 1 ano	25	20%
Mais de 1 ano e menos que 2 anos	27	22%
2 anos ou mais	40	33%
Total	122	100%

Fonte: elaborado pela autora (2018)

A partir da análise dos Quadros 8 e 9, pode-se concluir que a grande maioria dos participantes da pesquisa possuem, pelo menos, três anos de graduação. Já na análise do Tempo de Estágio, foi possível observar uma considerável aproximação das porcentagens. No entanto, ainda pode-se considerar que a maior parte dos respondentes, já possuem dois anos, no mínimo, de estágios realizados.

#### **4.5 Frequência Estatística – Tempo de Graduação**

Assim como feito com a variável “Gênero”, foram correlacionadas as CSE e o Tempo de Graduação dos jovens, participantes da pesquisa. Os resultados podem ser visualizados no Quadro 10.

**Quadro 10 – Competências Socioemocionais e o Tempo de Graduação**

<b>Tempo de Graduação</b>		<b>Consciência Emocional</b>	<b>Regulação Emocional</b>	<b>Consciência Social</b>	<b>Autodomínio</b>	<b>Criatividade Emocional</b>
Até 3 anos	Média	4,56	4,41	5,16	4,62	4,37
De 3 a 4 anos	Média	4,58	4,44	5,14	4,79	4,40
Mais de 4 anos	Média	4,51	4,20	5,01	4,62	4,41

Fonte: elaborado pela autora (2018)

A partir da correlação realizada entre as CSE e o Tempo de Graduação dos respondentes, pode-se observar os seguintes pontos: a “Consciência Emocional” diminui a partir dos quatro anos de graduação (de 4,58 passou a ser 4,51); da mesma forma, a “Consciência Social” também teve uma queda em sua média (de 5,16 passou a ser 5,01); o “Autodomínio” teve uma variação, mas após isso voltou para a sua média inicial; a “Criatividade Emocional” cresceu à medida em que o tempo de graduação foi aumentando; e por fim, a “Regulação Emocional” teve a maior variação dentre as CSE, caindo de 4,41 no início da graduação, para 4,20 após os quatro anos de curso.

#### 4.6 Frequência Estatística – Tempo de Estágio

Abaixo, no Quadro 11, pode-se observar a correlação feita entre as competências socioemocionais e o Tempo de Estágio dos participantes da pesquisa.

**Quadro 11 – Competências Socioemocionais e o Tempo de Estágio**

Tempo de Estágio		Consciência Emocional	Regulação Emocional	Consciência Social	Autodomínio	Criatividade Emocional
Até 6 meses	Média	4,38	4,32	4,98	4,70	4,39
Mais de 6 meses e menos de 1 ano	Média	4,70	4,52	5,21	4,81	4,58
Mais de 1 ano e menos de 2 anos	Média	4,44	4,46	5,13	4,38	4,39
2 anos ou mais	Média	4,64	4,18	5,11	4,77	4,29

Fonte: elaborado pela autora (2018)

Diante da correlação realizada, foi possível observar os seguintes pontos: a “Consciência Emocional” cresceu à medida que as pessoas foram adquirindo mais tempo em estágios; ao contrário disso, a “Regulação Emocional” se comporta de maneira inversamente proporcional a variável Tempo de Estágio; a “Consciência Social” e o “Autodomínio” cresceram de acordo com o aumento do tempo em estágio; e a “Criatividade Emocional”, teve uma variância considerável, crescendo e posteriormente, decaindo.

#### 4.7 Identificando as Emoções da Geração Z

Além das questões que envolvem os construtos das CSE, no questionário aplicado, haviam algumas emoções para que o respondente pudesse marcar na escala de um (para “Nada ou muito ligeiramente”) a cinco (para “Extremamente”) como ele se sente em seu ambiente de estágio. No Quadro 12, é possível verificar o resultado dessa pesquisa.

**Quadro 12 – Identificando as Emoções da Geração Z**

<b>Emoções</b>	<b>Média</b>
Interessado (a)	3,70
Nervoso (a)	2,25
Entusiasmado (a)	3,28
Amedrontado (a)	1,88
Inspirado (a)	3,15
Ativo (a)	3,87
Culpado (a)	1,68
Assustado (a)	1,80
Determinado (a)	3,70
Atormentado (a)	1,78

Fonte: elaborado pela autora (2018)

A partir da análise das médias, pode-se identificar que a emoção proeminente dos respondentes do questionário é “Ativo (a)”, com uma média de 3,87. Seguido pelas emoções “Interessado (a)” e “Determinado (a)”, ambos com uma média de 3,70. Já as emoções com médias mais baixas, foram identificadas como “Culpado (a)” e “Atormentado (a)”, com médias 1,68 e 1,78, respectivamente. O que significa um resultado muito positivo, tendo em vista que as maiores emoções são aquelas relacionadas à um bom desempenho no ambiente profissional.

Esses resultados impactam no desenvolvimento das CSE, pois como já foi observado a competência socioemocional é a capacidade de ter consciência, entender, controlar e expressar as emoções de maneira eficaz (BAR-ON 2002). Tendo em vista isso, pode-se perceber que três emoções se destacaram com maiores médias entre o grupo de estagiários estudado, emoções essas positivas – ativo (a), interessado (a) e determinado (a) –, que influenciam diretamente no desenvolvimento das CSE desse grupo, confirmando o resultado obtido, em que todas as competências estudadas se caracterizaram como proeminentes.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo desse trabalho foi identificar as competências socioemocionais proeminentes e deficitárias de estagiários da Geração Z, por meio de uma pesquisa quantitativa, com estudantes do curso de Administração, nascidos a partir do ano de 1993, que estão realizando estágio ou já o realizaram. O mercado profissional está cada vez mais competitivo, onde as pessoas passam a maior parte dos seus dias no ambiente de trabalho,

dedicando-se a sua vida profissional, buscando de alguma forma se sentir realizado. Os jovens, que estão ingressando no mercado de trabalho, estão tendo que tomar decisões cada vez mais cedo e isso acaba muitas vezes “atropelando” o desenvolvimento das competências socioemocionais.

Como foi observado na pesquisa, as cinco competências socioemocionais estabelecidas por Macêdo (2018): Consciência Emocional; Regulação Emocional; Consciência Social; Autodomínio e Criatividade Emocional foram identificadas como proeminentes, tendo em vista que todas elas alcançaram médias entre 4,00 e 6,00. Valores esses que, para a escala de mensuração as caracterizam como proeminentes. Em contrapartida, a Regulação Emocional obteve média mais baixa dentre as CSE da Geração Z. Ou seja, os jovens estão tendo um pouco de dificuldade em controlar o seu comportamento e níveis de estresse diante de situações de grande pressão.

Ainda pode-se identificar uma correlação entre o tempo de estágio e de graduação às competências, e isso pode ser explicado devido à grande demanda de atividades diárias dos jovens, que tem buscado cada vez mais estarem ativos em seu ambiente profissional.

Diante das variações das CSE nos resultados da pesquisa, entende-se que essas competências estão em constante mudança. Elas nunca serão estáticas, pois como foi visto na literatura, as CSE estão muito mais ligadas às características de personalidade e ao vasto campo de experiências que o indivíduo possui.

Foi muito interessante perceber, que a Criatividade Emocional tem crescido no meio dessa geração e que as emoções destacadas, como determinação e interesse, por exemplo, mostram o quanto essas competências podem sofrer rápidas mudanças.

Por isso, se faz necessário mais investigações acerca das CSE, outros estudos relacionados a esse tema tão importante e atual que pode contribuir para a reflexão de inúmeras pessoas e o próprio desenvolvimento dessas competências em todas as gerações.

## 6 REFERÊNCIAS

- AVERILL, James R. Individual differences in emotional creativity: Structure and correlates. **Journal of personality**, v. 67, n. 2, p. 331-371, 1999.
- BAR-ON, Reuven. Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual. Toronto: Multi-Health Systems. In: **The handbook of emotional intelligence**. San Francisco: Jossey- Bass, 1997.
- BAR-ON, R. Inteligência social e emocional: Visões do emotional quotient inventory. In: BAR-ON, R.; PARKER, J. D. A. Manual de inteligência emocional, Porto Alegre: Artmed Editora, 2002. p. 266-283.
- GARDNER, H. Frames of mind: The theory of multiple intelligences. **NY: Basics**, 1983
- GOLEMAN, Daniel. **Working with emotional intelligence**. New York: Bantam Books, 1998.
- GOLEMAN, Daniel. **Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ**. New York: Bantam Books, 1995.
- GOLEMAN, D. An EI-based theory of performance. **The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations**, v. 1, p. 27-44, 2001.
- GRACZYK, P. A. et. al. In: BAR-ON, R.; PARKER, J. D. A. **Manual de inteligência emocional**, Porto Alegre: Artmed Editora, 2002. p. 286 - 299.
- JONES, P. H. **The Continuum of Learner Disengagement: Ethnographic Insights Into Experiential Learning in Marketing Education**. **Journal of Marketing Education**, v. 34, n. 1, p.19-29, 2012.
- LOIOLA, R. **Geração Y**. Revista Galileu. São Paulo, n. 219, p. 50-53, out. 2009
- MACÊDO, J. W. L. **COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS NO SERVIÇO PÚBLICO: Um estudo com gerentes de atendimento do INSS**. 2018. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública e Cooperação Internacional) - Universidade Federal da Paraíba.
- MANNHEIM, K. El problema de las generaciones. **Revista Española de Investigaciones Sociológicas**, n. 62, p. 193-242, abr./jun. 1993.
- MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R. Inteligência emocional como Zeitgeist, como personalidade e como aptidão mental. In: BAR-ON, R.; PARKER, J. D. A. **Manual de inteligência emocional**, Porto Alegre: Artmed Editora, 2002. p. 81-98
- MAYER, John D.; SALOVEY, Peter. The intelligence of emotional intelligence. 1993.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P. What is emotional intelligence? In: SALOVEY, P, SLUYTER, D. Emotional development and emotional intelligence: implications for educators. New York: Basic Books, 1997. p. 3-31.

MCCLELLAND, David C. Identifying competencies with behavioral-event interviews. **Psychological science**, v. 9, n. 5, p. 331-339, 1998.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

OLIVEIRA, D. P. R. **Plano de carreira: foco no indivíduo**. São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, G. M. **Geração Z: uma nova forma de sociedade**. UNIJUÍ: Ijuí, 2010.

OLIVEIRA, S. R., PICCININI, V. C., BITENCOURT, B. M. Juventudes, gerações e trabalho: é possível falar em geração y no Brasil? **Revista Organizações e Sociedade**, v. 19, n. 62, p. 551-558, 2012.

PEREZ-ESCODA, N. Cuestionario del GROP para la evaluación de la competencia emocional (CDE). In: SOLER, J. L. et. al. **Inteligencia emocional y bienestar II: Reflexiones, experiencias profesionales e investigación**. Villanueva de Gállego, Zaragoza: Universidad San Jorge, p. 690-705, 2016.

SALOVEY, Peter; MAYER, John D. **Emotional intelligence. Imagination, cognition and personality**, v. 9, n. 3, p. 185-211, 1990.

TAPSCOTT, D. **A hora da geração digital**: como os jovens que cresceram usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010.

WELLER, W. A atualidade do conceito de gerações de Karl Mannheim. **Revista Sociedade e Estado**, v. 25, n. 2, p. 205-224, 2010.

**APÊNDICE A**  
**QUADRO DO QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO APLICADO**

<b>1. Você se identifica com qual gênero?</b>	<b>Resposta</b>
Masculino	
Feminino	

<b>2. As afirmativas apresentadas a seguir referem-se a sua reação em diferentes situações pessoais ou profissionais. Por favor, leia e escolha a alternativa que melhor representa a frequência de como você lida com cada uma delas.</b>	<b>Nunca</b>	<b>Quase Nunca</b>	<b>Às vezes</b>	<b>Frequentemente</b>	<b>Quase Sempre</b>	<b>Sempre</b>
Controlo aquilo que falo para não me sentir mal depois.						
Estabeleço metas para mim mesmo/a e depois tento alcançá-las.						
Encontro soluções criativas para os problemas que enfrento.						
Lido com várias demandas de trabalho/estudo sem perder o equilíbrio emocional.						
Sinto-me incapaz de agir quando preciso resolver um conflito.						
Sinto-me responsável pelo sucesso/fracasso da organização em que trabalho/estudo.						
Estimulo as pessoas a alcançarem um objetivo comum por meio do compromisso mútuo.						

Tenho relacionamentos marcados por atitudes de dar e receber afeto.						
Considero as dificuldades das pessoas ao lidar com elas.						
Evito trabalhar além dos meus limites, mesmo que seja para ajudar as pessoas.						

<b>3. Há quanto tempo você atua como estagiário(a)?</b>	<b>Resposta</b>
Até 6 meses	
Mais de 6 meses e menos de 1 ano	
Mais de 1 ano e menos que 2 anos	
2 anos ou mais	

<b>4. Há quanto tempo você começou sua graduação?</b>	<b>Resposta</b>
Menos de 1 ano	
Entre 1 ano e 2 anos	
Entre 2 anos e 3 anos	
Entre 3 anos e 4 anos	
Mais de 4 anos	

<b>5. As afirmativas apresentadas a seguir referem-se a sua reação em diferentes situações pessoais ou profissionais. Por favor, leia e escolha a alternativa que melhor representa a frequência de como você lida com cada uma delas.</b>	<b>Nunca</b>	<b>Quase Nunca</b>	<b>Às vezes</b>	<b>Frequentemente</b>	<b>Quase Sempre</b>	<b>Sempre</b>
Percebo as minhas emoções com facilidade.						
Entendo como os outros se sentem.						



Mantenho relacionamentos marcados pela confiança mútua.						
Coopero quando trabalho em equipe.						
Estabeleço parcerias com pessoas e organizações pensando no bem-estar social.						
Gerencio os conflitos de minha equipe no ambiente de trabalho/estudo de forma construtiva.						
Controlo minhas palavras e ações, mesmo sob pressão.						
Adapto-me facilmente a situações de mudança.						
Busco a maior quantidade de informações antes de tomar uma decisão.						
Defendo meus direitos de forma equilibrada, mesmo sob pressão.						

<b>6. Qual a sua renda bruta familiar?</b>	<b>Resposta</b>
Até dois salários mínimos	
Até quatro salários mínimos	
Até cinco salários mínimos	
Mais de cinco salários mínimos	

<b>7. Qual a sua idade (em anos)?</b>	<b>Resposta</b>
Menos de 17 anos	
Entre 17 e 19 anos	
Entre 20 e 22 anos	
Entre 23 e 24 anos	
Mais de 24 anos	

<b>8. As afirmativas apresentadas a seguir referem-se a sua reação em diferentes situações pessoais ou profissionais. Por favor, leia e escolha a alternativa que melhor representa a frequência de como você lida com cada uma delas.</b>	<b>Nunca</b>	<b>Quase Nunca</b>	<b>Às vezes</b>	<b>Frequentemente</b>	<b>Quase Sempre</b>	<b>Sempre</b>
Mantenho meu posicionamento em uma situação, mesmo sob pressão.						
Assumo a responsabilidade pelas consequências de minhas decisões.						
Crio oportunidades para experimentar emoções positivas.						
Estou acessível quando minha equipe precisa de mim.						
Coloco-me no lugar do outro para ajudá-lo a lidar com suas dificuldades.						
Evito ultrapassar os meus limites, mesmo sob pressão.						
Considero os sentimentos e as emoções dos outros antes de tomar uma decisão.						
Busco maneiras de me acalmar quando estou estressado/a.						
Associo minhas emoções a acontecimentos.						
Compreendo como minhas emoções influenciam meu comportamento.						

Mantenho um desempenho satisfatório no trabalho/estudo, mesmo diante de situações estressantes.						
Reflito sobre as consequências de uma decisão antes de tomá-la.						
Evito ter comportamentos explosivos diante de uma situação estressante.						
Respeito os outros quando eles têm comportamentos diferentes dos meus.						

<b>9. Indique em que medida você sente ou sentiu cada uma destas emoções nos últimos dias quando teve que se relacionar com algum de seus colegas de trabalho em seu estágio.</b>	<b>Nada ou muito ligeiramente</b>	<b>Um pouco</b>	<b>Moderadamente</b>	<b>Bastante</b>	<b>Extremamente</b>
Interessado/a					
Nervoso/a					
Entusiasmado/a					
Amedrontado/a					
Inspirado/a					
Ativo/a					
Culpado/a					
Assustado/a					
Determinado/a					
Atormentado/a					